BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai penelitian ini, Adapun beberapa kesimpulan tersebut adalah:

1. Variabel *digital banking* (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *customer retention* di Bank BSI KCP Kota Serang, hal ini terlihat dari nilai signifikansi *digital banking* (X_1) yang diperoleh lebih besar dari taraf sig atau dapat dilihat pada uji t. Hasil yang didapatkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya bahwa penerapan *digital banking* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *customer retention.*
2. Variabel kinerja pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* di Bank BSI KCP Kota Serang, hal ini terlihat dari nilai

signifikansi kinerja pelayanan (X_2) yang diperoleh lebih kecil dari taraf sig atau dapat dilihat pada uji t. Hasil yang dapatkan yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa kinerja pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap *customer retention*Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan uji F menunjukkan hasil pengujian simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig yang lebih kecil dari taraf sig, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara *digital banking* (X_1) dan kinerja pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *customer retention* (Y), dengan kata lain dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima $H_{1.}$

B. Keterbatasan

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan, disisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalem penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel *customer retention* pada bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang, yang diantaranya adalah penerapan *digital banking* dan kinerja pelayanan.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden
3. Objek yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengunakan 1 objek yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Serang.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang memiliki kemungkinan besar dapat bermanfaat untuk penelitian pada masa yang akan datang, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya menguji pengaruh penerapan *digital banking* dan kinerja pelayanan terhadap *customer retention.* Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel lain yang berpengaruh terhadap variabel *customer retention,* seperti kepercayaan, komitmen, komunikasi, etika bisnis dalam islam, dan lain sebagainya.
2. Penelitian dimasa yang akan datang dapat menggunakan sampel yang lebih besar, sehingga jawaban dari responden akan lebih valid dan bervariasi sehingga dapat lebih mencerminkan kondisi yang sebenarnya.
3. Penelitian yang akan datang diharpakan tidak hanya meneliti pada satu bank tetapi disarankan untuk meneliti lebih dari satu bank (bank pesaing) agar hasilnya dapat lebih dibandingkan.